

第3節 ジョブコーチ支援における活用

1. ジョブコーチ支援における事前支援での活用事例

(1) 事例の概要

ア 対象者：女性（身体障害）

イ 事業所：タクシー会社（配車業務）

事業所側から地域障害者職業センターに「障害者雇用を考えたい」と相談が寄せられたが、当該事業所は障害者雇用の経験はなかった。地域障害者職業センターでは、事業所の障害者に対する雇用管理や支援に関する経験不足を考え、ジョブコーチ支援を行うことを念頭に、事業主支援を開始した。事業所が最初に想定した職務内容は、①福祉タクシーの配車業務、②お客様とタクシーに同乗した観光案内、③営業活動、④広報活動という幅広いものだったが、事業主との相談の結果、当面支援対象者の職務内容は、福祉タクシーの配車業務に一本化された。

(2) Task Architect の活用動機

障害者職業カウンセラー（以下、「担当カウンセラー」という。）にとって、配車業務に従事する支援対象者の支援は未経験であったため、作業工程の詳細を調査し、ジョブコーチ支援における事前支援や実施中の支援方法について整理する必要があった。そこで、詳細な作業工程を視覚的に整理できる『Task Architect』を活用することとした。

(3) Task Architect の作成過程

配車業務の現場における直接的な情報収集が困難だったため、情報収集は、事業主からの聞き取りを3回行ったほか、他社を含むタクシー会社のホームページの閲覧によって行った。情報収集後、担当カウンセラーが、『Task Architect』の『basic_JP』に配車業務の作業工程について入力を行った。

『Task Architect』による作業工程の整理終了後、担当カウンセラーは、職業相談及び職業評価を通じて、支援対象者が各作業工程について、どの程度対応可能か確認を行った。

第2章でも述べたように、『basic_JP』のテンプレートを使用した場合、プロパティの定義は支援者の任意により作成できる。そのため、担当カウンセラーはプロパティに「自立度」という定義を独自に作成した。その内容は、「難しい×（支援対象者が単独で遂行できない工程）」、「やや難しい△（一部可能な工程）」、「ほぼ可能○（助言やマニュアルがあれば可能な工程）」、「可能◎（単独で遂行可能な工程）」として、確認結果をプロパティに入力した。

配車業務の作業工程と確認結果を入力したリストビューを図130に示す。

(4) Task Architect を活用して支援した状況

図124で「難しい×」がついた作業工程は、支援対象者が単独で実施できない作業工程であるため、さ

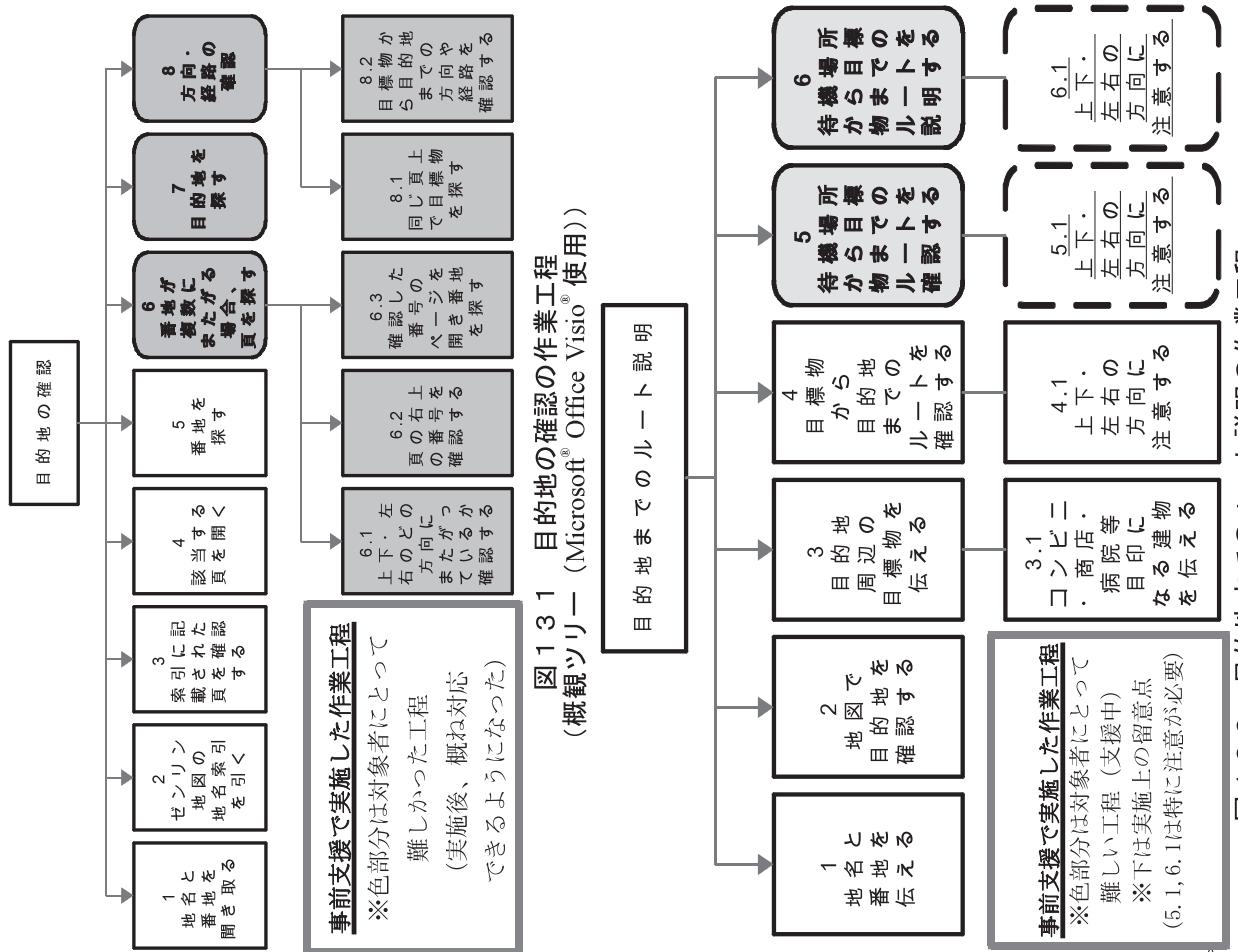
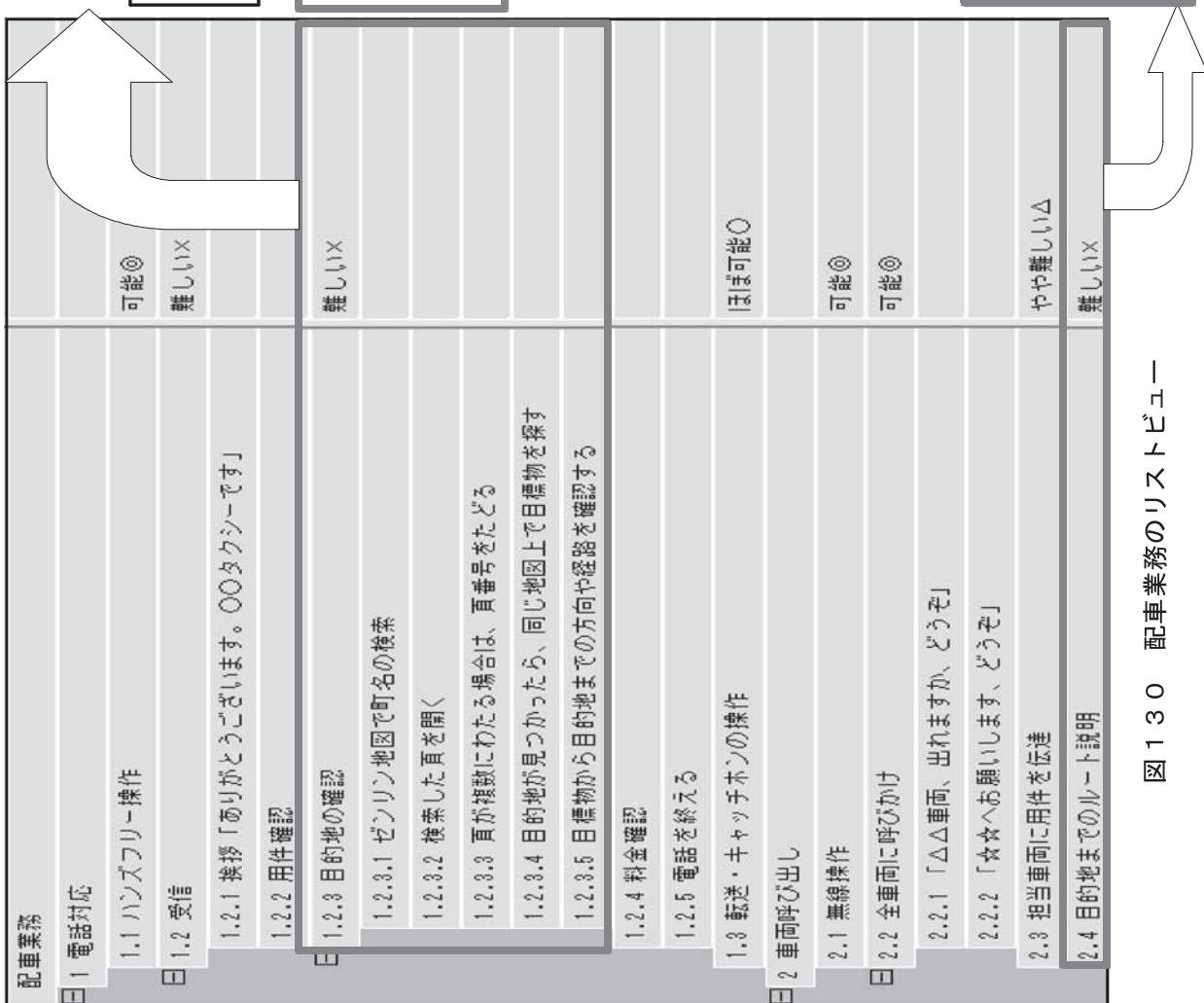
らに詳細な分析を行った。その概観ツリーを図131、及び図132に示す。

この概観ツリーの作業工程を基に、事前支援を開始した。その結果、図130の「1.2 受信」及び「1.2.3 目的地の確認」は支援対象者単独での作業遂行が概ね可能になった。

ジョブコーチ支援が始まると、図130で「可能◎」や「ほぼ可能○」とされた工程は、特にジョブコーチによる支援は必要としていないため、事前支援で残された「2.4 目的地までのルート説明」について集中的に支援を行い、必要に応じ、「やや難しい△」とされた作業工程の支援も行った。

このように、作業工程の詳細と支援対象者の作業遂行状況を事前に確認することにより、支援の必要度や優先順位の整理ができ、支援対象者が苦手としている作業から集中的な事前支援が行えることが明らかとなつた。

このような活用方法は、第3章で述べた作業学習のための課題分析で用いられる『Training needs analysis_JP』へ通じるのではないかと思われる。



2. ジョブコーチ支援における職務創出のための活用事例

(1) 事例の概要

- ア 対象者：女性（知的障害、自閉的傾向あり）
イ 事業所：造船会社（清掃作業）

(2) Task Architect の活用動機

3名の共同清掃作業であるために、支援対象者の1日の勤務時間が4時間に満たない状況であった。支援対象者は勤務時間の延長を希望していたことから、本人が単独で行える職務の創出を検討することとなった。新たな職務の創出を検討するためには、1日の作業スケジュール及び従事作業を視覚的に捉えることで、よりイメージしやすくなるのではないかという期待から『Task Architect』の活用に至った。

(3) Task Architect の作成過程

ア 作業工程の情報収集

共同作業における本人の作業工程の詳細をジョブコーチが確認し、情報収集を行った。

イ Task Architect への入力（職務創出前の情報）

アの情報を元に、『Task Architect』を用いて、職務創出前のリストビュー及び概観ツリーを作成した。最初はスケジュールに沿ったリストビューを作成したが、時間によって同じ清掃場所を何度も往復することがあり、一日のスケジュールに沿ったリストビューからは新たな清掃作業を創出しにくかった。そこで、スケジュールではなく、場所ごとの清掃作業についてリストビュー及び概観ツリー（図133参照）を作成した。

ウ 職務創出についての検討

イのリストビューや概観ツリーを用いて、ジョブコーチとともに、新たな清掃作業の創出という視点で検討した。

エ Task Architect への入力（職務創出後の情報）

単独で実施できる作業をピックアップし、『Task Architect』を用いて、スケジュールに沿った職務創出後のリストビュー及び概観ツリーを作成した。その概観ツリーを図134に示す。

(4) Task Architect 活用後の事例の状況

3名による共同清掃作業が終了した後に、支援対象者の単独作業の時間を設定し、『Task Architect』によってピックアップされた清掃作業に従事することが可能か否かを事業所に確認したところ、可能である旨の返答が得られたため、1日6時間勤務に延長した。支援対象者は、家庭でも家事作業の経験があり、作業変更にもスムーズに対応できたことから、現在は大きな問題もなく勤務を継続している。事業所側は、今後も引き続き職務創出することによって、フルタイム勤務と今後のキャリアアップを検討したいとの意向である。

(5) Task Architect 活用の効果

職務創出を行う場合、職務の細分化を行い、どのような作業が創出可能なのかを検討する必要がある。『Task Architect』を活用することによって、職務の細分化が比較的容易にでき、同時に視覚的に理解しやすい概観ツリー等も作成できたことから、これらの資料に基づき、職務のイメージが促進されたと思われる。また、支援者間の情報共有を図るための資料としても役立てることができたと思われる。

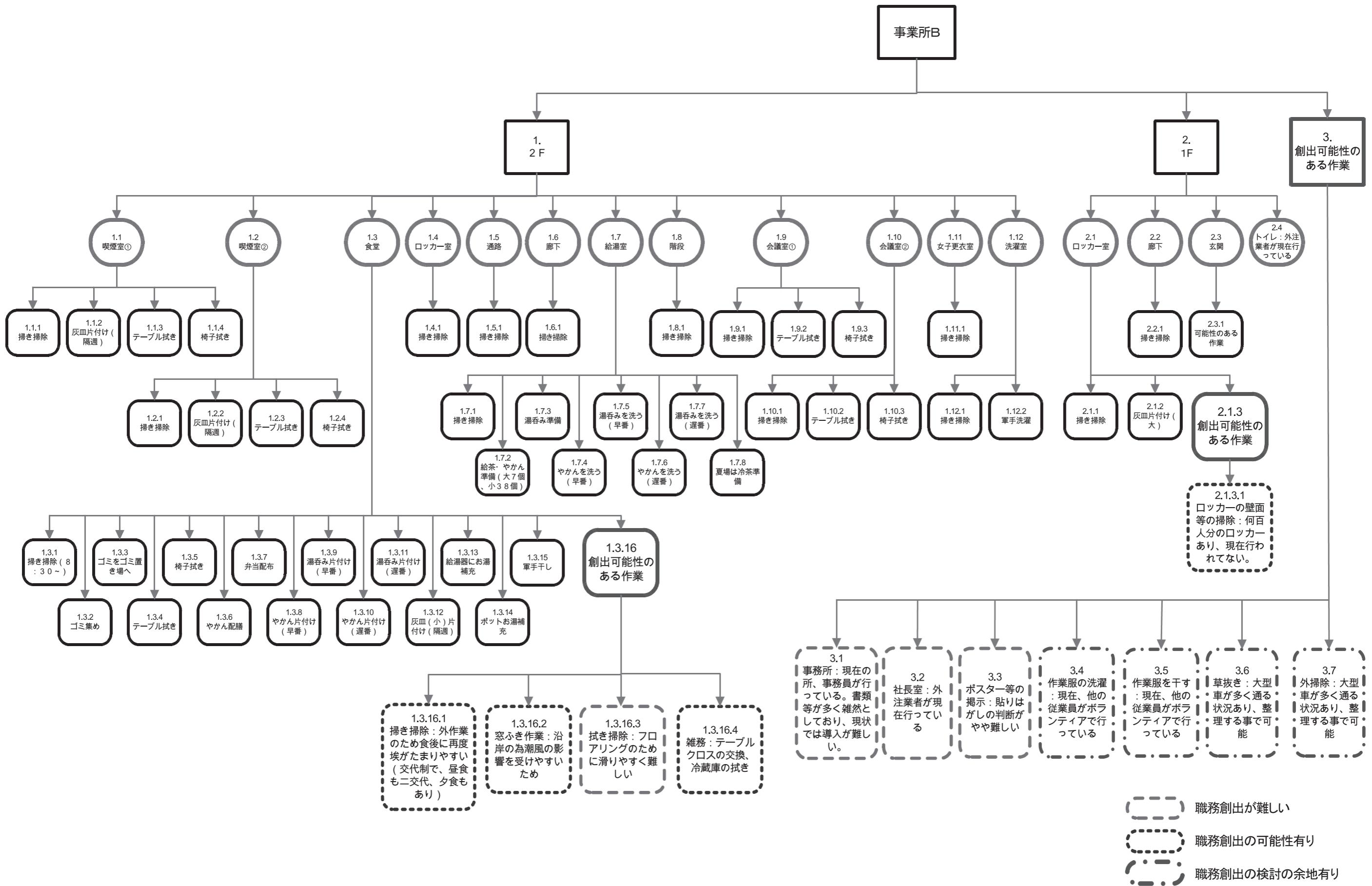


図133 作業場所別に整理した作業工程（概観ツリー（Microsoft® Office Visio® 使用））

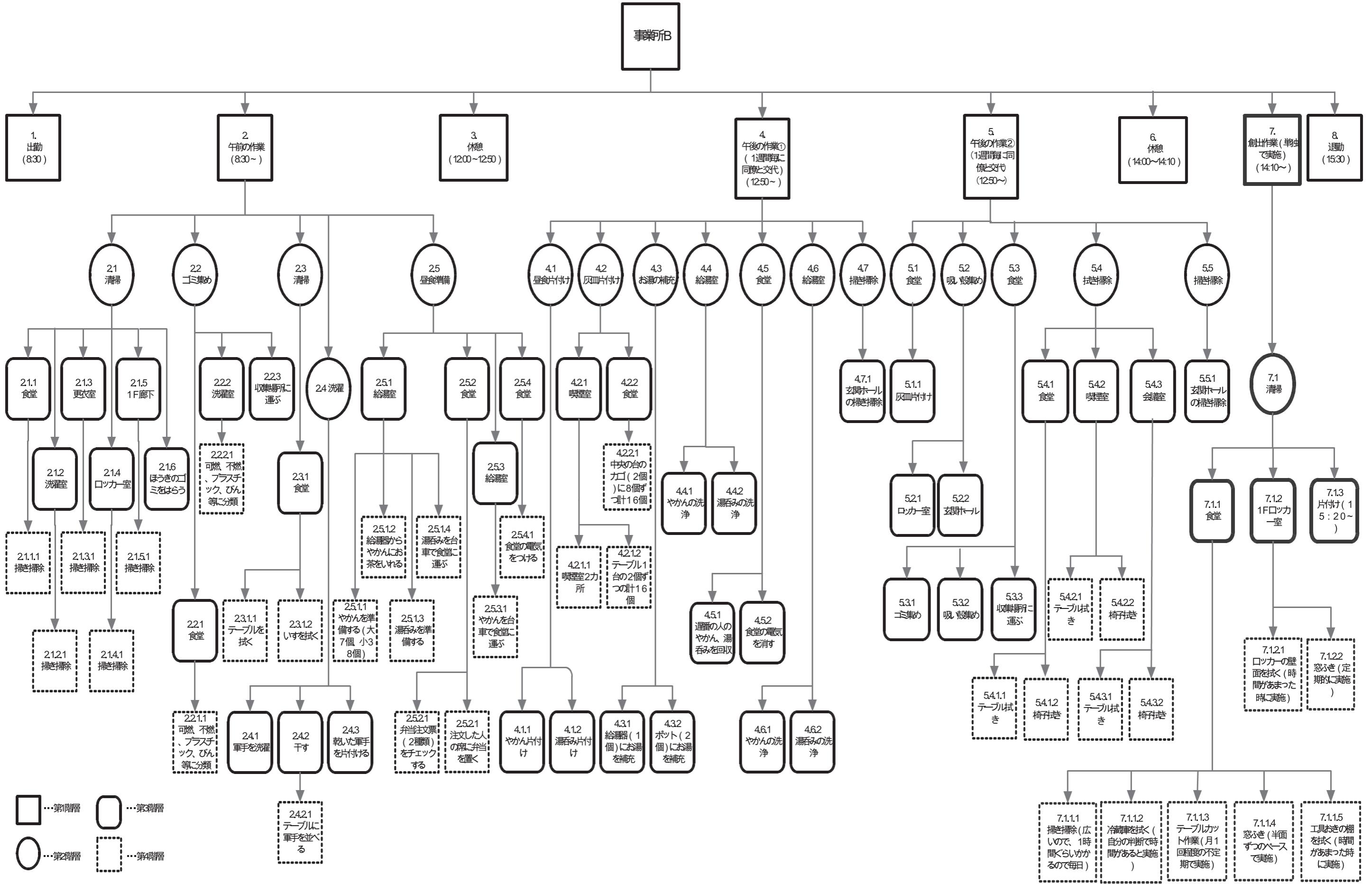


図 134 職務創出後のスケジュールに沿った作業工程（概観ツリー（Microsoft® Office Visio® 使用））